

ИНСТИТУТ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМЕНА КАК СПОСОБ ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ УЧАСТНИКОВ БАНКОВСКИХ ПРАВООТНОШЕНИЙ

*Хватик Ю.А., Белорусский государственный экономический университет,
кандидат юридических наук*

В последние годы наметилась устойчивая тенденция увеличения количества обращений граждан в государственные органы по вопросам договорных отношений с банками. Очевидно, что правоотношения между банками и их клиентами характеризуются повышенной сложностью правовой базы, связанной с банковской деятельностью, использованием профессиональной экономической и правовой терминологии, а также низким уровнем финансовой грамотности населения. Все это акцентирует внимание ученых и законодателя на поиск новых эффективных способов и средств защиты прав участников банковских правоотношений. Мировой опыт свидетельствует, что защита прав интересов клиентов кредитных организаций, содействие урегулированию споров, возникающих между кредитными организациями и их клиентами, организация их взаимодействия, относится к числу важнейших задач банковской системы.

Актуальность института банковского омбудсмента для Республики Беларусь обусловлена динамичным развитием рынка розничных банковских услуг, вовлечением все большего количества физических лиц в банковские правоотношения, увеличением количества конфликтных ситуаций между банками и их клиентами, отсутствием доступной системы внесудебного разрешения споров в банковской системе.

Финансовый (банковский) омбудсмен, как элемент рассмотрения спора на досудебной стадии, предоставляет возможность на добровольной, взаимно согласованной и взаимно заинтересованной основе, рассмотреть спор, возникший из банковского правоотношения, беспристрастно, независимо, с минимальными временными и денежными затратами для сторон.

Впервые внесудебная процедура урегулирования споров с участием омбудсмента (Ombudsmann), возникающих между банками и их клиентами, возникла в Германии в июле 1992 г. по инициативе Союза немецких банков. В Республике Польша институт финансового (банковского) омбудсмента появился в 2002 г. в результате вступления Польши в состав Европейского союза. В странах СНГ первый институт финансового омбудсмента на законодательной основе был создан в 2009 г. в Республике Армения. В России Общественный примиритель на финансовом рынке (Финансовый омбудсмен), созданный при Ассоциации российских банков, официально приступил к работе с 1 октября 2010 г.

Правовое регулирование деятельности института банковского омбудсмента в большинстве государств осуществляется на основании национального законодательства. В Армении банковский омбудсмен действует на основании Закона от 2009 г. «О примирителе финансовой системы». В тоже время, несмотря на длительную историю банковского омбудсмента в Германии, правовой основой его деятельности является Положение Союза немецких банков (VdB) «О процедуре урегулирования по жалобам клиентов в германском банковском секторе». В Республике Польша институт банковского омбудсмента создан на основе добровольного договора между коммерческими банками при посредничестве Союза польских банков и действует на основании Регламента банковского

потребительского арбитража. Таким образом, в мире финансовые (банковские) омбудсмены осуществляют свою работу как на основе добровольности и саморегулирования, так и на основе законодательного регулирования.

В настоящее время в Республике Беларусь объективно существует проблема «уязвимости» банковских клиентов, их зависимость от банков, как более сильной стороны правоотношения, практическая невозможность полноценно реализовывать свое право на обращение за защитой своих прав. Новым и перспективным средством защиты прав и интересов банковских клиентов видится институт банковского омбудсмена под названием «Уполномоченный по правам банковских клиентов».

Полагаем, есть два пути учреждения Уполномоченного по правам банковских клиентов в Республике Беларусь. Первая модель финансового (банковского) омбудсмена в Республике Беларусь состоит в том, что Уполномоченный по правам банковских клиентов будет входить в структуру Национального банка Республики Беларусь, им же финансироваться, но при этом сохранять функциональную автономность и иметь иммунитет для принятия решений. Вторая модель, должность Уполномоченного по правам банковских клиентов создается Ассоциацией белорусских банков и функционирует как ее структурная единица на добровольной договорной основе между банками. Инициатива банков Республики Беларусь при создании и функционировании Уполномоченного по правам банковских клиентов будет свидетельствовать о желании решать все возникшие споры во внесудебном порядке. В обоих случаях в компетенцию Уполномоченного по правам банковских клиентов должно входить не только рассмотрение жалоб граждан, вступивших в договорные отношения с банками, но и работа по выработке стандартов и правил банковской деятельности, устранение коллизий в законодательстве и информирование об этом соответствующих государственных органов, предоставление населению необходимых разъяснений по вопросам предоставления банковских услуг.

Таким образом, для создания института Уполномоченного по правам банковских клиентов в Республике Беларусь необходимо детально изучить опыт правового регулирования и деятельности финансовых омбудсменов за рубежом, разработать правовой статус омбудсмена, определить его компетенцию, порядок работы и иное, но обязательно с учетом особенностей системы права и общественных отношений Республики Беларусь.